Commission des plaintes du public contre la GRC

2011-2012

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable Vic Toews, C.P., c.r., député
Ministre de la Sécurité publique

Table des matières

Message du président 1

Section I : Survol de l'organisation 2

- Raison d'être 3
- Responsabilités 3
- Vision 3
- Mission 3
- Résultat stratégique et architecture des activités de programme 4
- Priorités organisationnelles 5
- Analyse des risques 6
- Sommaire du rendement 8
- Profil des dépenses 9
- Budget des dépenses par crédit voté 9

Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique ... 11

- Résultat stratégique 11
- Activité de programme : Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions 11
- Leçons retenues 13
- Activité de programme : Services internes 14

Section III : Renseignements supplémentaires 15

- Principales données financières 15
- États financiers 15
- Liste des tableaux de renseignements supplémentaires 15

Section IV : Autres sujets d'intérêt 17

- Coordonnées de l'organisation 17

Message du président

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport ministériel sur le rendement* de la Commission des plaintes du public contre la GRC (CPP) pour 2011-2012. Le rapport fournit un aperçu du travail de la CPP pendant l'exercice et analyse la mesure dans laquelle la CPP a atteint ses objectifs, qui sont énoncés dans son *Rapport sur les plans et les priorités* de 2011-2012.

En 2011-2012, la CPP a reçu le financement provisoire demandé de la réserve de gestion du Conseil du Trésor afin de répondre aux demandes actuelles liées à son mandat. Avec ces fonds supplémentaires, elle a pu continuer d'atteindre ses normes de service, de procéder à l'analyse des tendances liées aux plaintes et aux enquêtes dans des domaines qui préoccupent particulièrement le public et d'accroître sa capacité de sensibilisation.

Ian McPhail, c.r.
Président par intérim

Section I : Survol de l'organisation

Raison d'être

La Commission des plaintes du public contre la GRC (CPP) est un organisme indépendant créé par le Parlement en 1988 et ne fait pas partie de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Le rôle fondamental de la CPP est d'assurer la surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, afin de garantir que la GRC est redevable au public. La CPP s'assure que les plaintes déposées par le public concernant la conduite de membres de la GRC sont examinées de manière équitable et objective. Elle formule des conclusions et des recommandations visant à définir et à corriger des problèmes attribuables à la conduite de membres de la GRC ou à des lacunes dans les politiques et les méthodes de l'organisation, et à empêcher que ces problèmes se reproduisent. La CPP a le pouvoir de présenter des conclusions et de formuler des recommandations, mais elle ne peut ni imposer de mesures disciplinaires ni accorder une indemnité aux plaignants.

Responsabilités

Le mandat de la CPP est énoncé dans la partie VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* (*Loi sur la GRC*) et peut être résumé dans les termes suivants :

- recevoir les plaintes du public concernant la conduite de membres de la GRC[1];
- procéder à un examen lorsque le plaignant est insatisfait du règlement de sa plainte par la GRC;
- convoquer des audiences et mener des enquêtes;
- présenter des conclusions et formuler des recommandations.

Vision

L'excellence des services de police grâce à la reddition de comptes.

Mission

Fournir une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, afin d'assurer que la GRC est redevable au public.

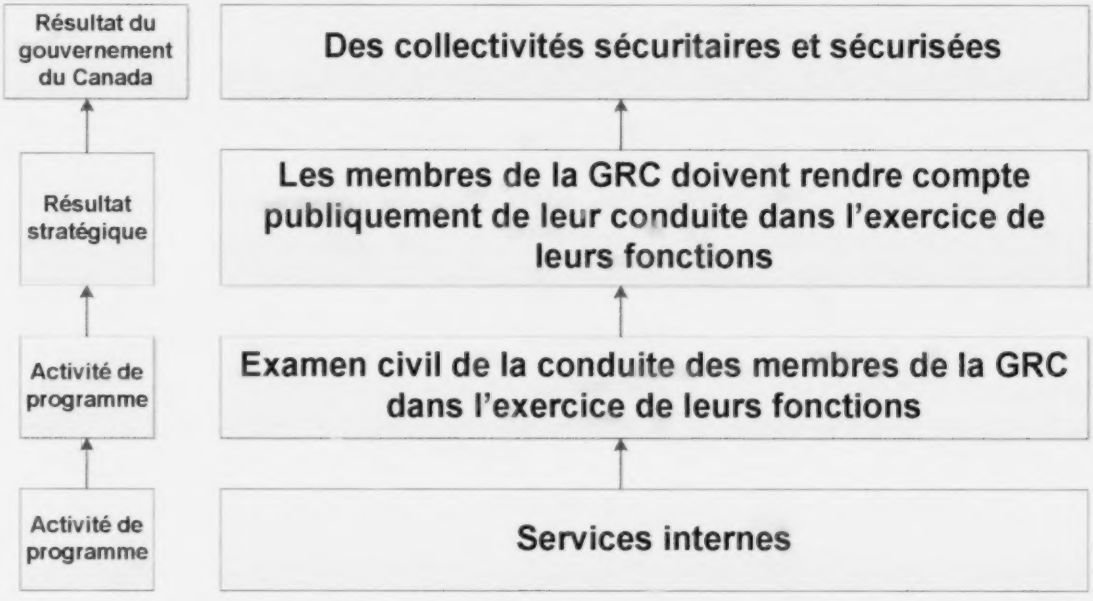
1. Remarque : Dans le présent document, le terme « membres » désigne toute personne nommée au titre de la *Loi sur la GRC*, à savoir les membres réguliers et civils de la GRC.

Résultat stratégique et architecture des activités de programme

Afin de s'acquitter efficacement de son mandat, la CPP vise à atteindre le résultat stratégique suivant :

> Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.

Le graphique ci-dessous présente l'architecture des activités de programme de la CPP.



Priorités organisationnelles

Sommaire des progrès par rapport aux priorités

Priorité	Type[2]	Résultat stratégique
Sensibiliser davantage le public au rôle de la CPP et aux services qu'elle offre.	Permanente	Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.
• La CPP a lancé un projet pilote au Yukon dans le but d'améliorer la connaissance des activités qu'elle mène. • La CPP a créé un guide sur les processus de traitement des plaintes et d'examen à l'intention des collectivités du Yukon; le guide ainsi que des dépliants expliquant les activités de la CPP ont été distribués à divers organismes. • Même si la sensibilisation du public a augmenté, la CPP comprend que de nombreux membres des collectivités bénéficiaires des services de police de la GRC ne savent pas qu'il existe un tiers indépendant chargé du traitement des plaintes contre des membres de la GRC. La CPP continuera de faire des efforts pour se faire connaître du public.		
Priorité	**Type**	**Résultat stratégique**
Renforcer les processus de traitement des plaintes et d'examen.	Permanente	Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.
• La CPP a continué de faire un suivi de toutes les plaintes reçues par elle-même, la GRC ou une autorité provinciale. • Afin de respecter ses normes de service tout en faisant face à un nombre accru de plaintes, la CPP a embauché des employés supplémentaires hautement compétents grâce au financement provisoire. • La CPP a poursuivi son enquête d'intérêt public sur les événements entourant le G8-G20 et elle a lancé une enquête sur des cas de harcèlement en milieu de travail à la GRC.		
Priorité	**Type**	**Résultat stratégique**
Améliorer la pertinence des recommandations résultant des examens et dégager les tendances concernant les plaintes.	En cours	Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.
• Le projet d'Examen du bilan de la CPP continue d'être un outil important de gestion et d'établissement de rapports à l'intention du public permettant de cerner les aspects du système de plainte du public exigeant une attention plus poussée de la GRC. • La CPP a poursuivi son analyse des tendances et produit des rapports spécialisés.		

2. Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité permanente – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité nouvelle – établie au cours de l'exercice visé dans le Rapport sur les plans et les priorités ou le Rapport ministériel sur le rendement.

Priorité	Type[3]	Résultat stratégique
Faciliter la création d'un nouveau mécanisme d'examen des activités de la GRC	Déjà établie	Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.
• La CPP a continué à fournir des conseils à Sécurité publique en ce qui a trait à la création d'un nouveau mécanisme d'examen des activités de la GRC. • La CPP a fait en sorte qu'elle est bien placée pour répondre aux défis de son mandat actuel.		
Priorité	**Type**	**Résultat stratégique**
Appuyer l'excellence en matière de gestion et faire ressortir un milieu de travail de choix	Permanente	Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.
• La CPP a élaboré un plan d'action de gestion s'appuyant sur les conclusions de la vérification des contrôles de base du Bureau du contrôleur général pour soutenir l'excellence en matière de gestion. • La CPP a créé un groupe de travail formé d'employés de chaque unité pour examiner les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et développer un plan d'action pour améliorer le milieu de travail.		

Analyse des risques

Afin de favoriser une culture organisationnelle qui soutient la prise de décisions tenant compte du risque, qui met l'accent sur les résultats et qui favorise la prise en considération des possibilités et des innovations, la CPP, dans le cadre de son processus de planification annuelle, a procédé à une évaluation du risque et a cerné les mesures appropriées permettant d'atténuer les risques repérés. Au moment d'élaborer ses plans pour 2011-2012, la CPP a repéré les risques et les stratégies d'atténuation qui suivent.

Financement insuffisant

Il y avait un risque que la CPP ne reçoive pas le financement provisoire demandé au Conseil du Trésor, financement dont elle avait besoin pour poursuivre son travail essentiel au chapitre de la sensibilisation, des politiques stratégiques et de la recherche de même que pour faire face à toute augmentation rapide du volume de plaintes, d'examens ou d'enquêtes spéciales. La CPP a reçu 2,7 millions de dollars de financement provisoire de la réserve de gestion du Conseil du Trésor; par conséquent, le risque ne s'est pas concrétisé.

3. Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité permanente – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité nouvelle – établie au cours de l'exercice visé dans le Rapport sur les plans et les priorités ou le Rapport ministériel sur le rendement.

Mise en œuvre par la GRC des recommandations de la CPP
Puisque la GRC n'est pas tenue de mettre en œuvre les recommandations de la CPP, celle-ci craint que ses principales recommandations restent lettre morte. Pour surveiller ce risque, la CPP a continué à suivre de manière systématique les recommandations faites à la GRC et elle a tenu la section « Recommandations à mettre en œuvre » sur son site Web.

Réagir aux événements importants touchant les services de police
Dans le cadre de son mandat, la CPP est tenue de répondre aux incidents graves qui surviennent entre la GRC et le public. La fréquence et l'ampleur imprévisibles de ces événements peuvent créer des pressions sur le plan des ressources humaines et financières qui ont une incidence sur la charge de travail et les normes de service. La CPP a continué à surveiller sa charge de travail et, au besoin, elle a eu recours à des ententes d'approvisionnement établies pour les services d'enquêteurs spécialisés et elle a réaffecté des employés afin de continuer à pouvoir mener des enquêtes de grande envergure.

Recrutement et maintien en poste des employés clés
Compte tenu de sa situation de financement temporaire, la CPP faisait face au risque de ne pas bénéficier de ressources humaines suffisantes, vu les difficultés liées au recrutement et au maintien en poste. Pour atténuer ce risque, la CPP a maintenu sa planification intégrée des ressources humaines et des activités et a poursuivi ses activités axées sur un milieu de travail de choix. Une stratégie de classification et de dotation a été mise en place pour voir aux changements organisationnels et atténuer les pressions liées au recrutement/à la dotation.

La CPP a aussi créé un groupe de travail formé d'employés de chaque unité pour examiner les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et développer un plan d'action pour améliorer le milieu de travail. Les investissements dans des outils permettant de créer un milieu de travail de choix ont rapporté en permettant le maintien en poste d'employés clés et la réussite des activités de recrutement.

Sommaire du rendement

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues*	Autorisations totales	Dépenses réelles
5 412	8 684*	7 881

* En 2011-2012, la CPP a reçu le financement provisoire demandé de la réserve de gestion du Conseil du Trésor après la rédaction de son Rapport sur les plans et les priorités.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles	Écart
40	57*	17

* En 2011-2012, la CPP a reçu le financement provisoire demandé de la réserve de gestion du Conseil du Trésor après la rédaction de son Rapport sur les plans et les priorités.

Tableaux du sommaire du rendement

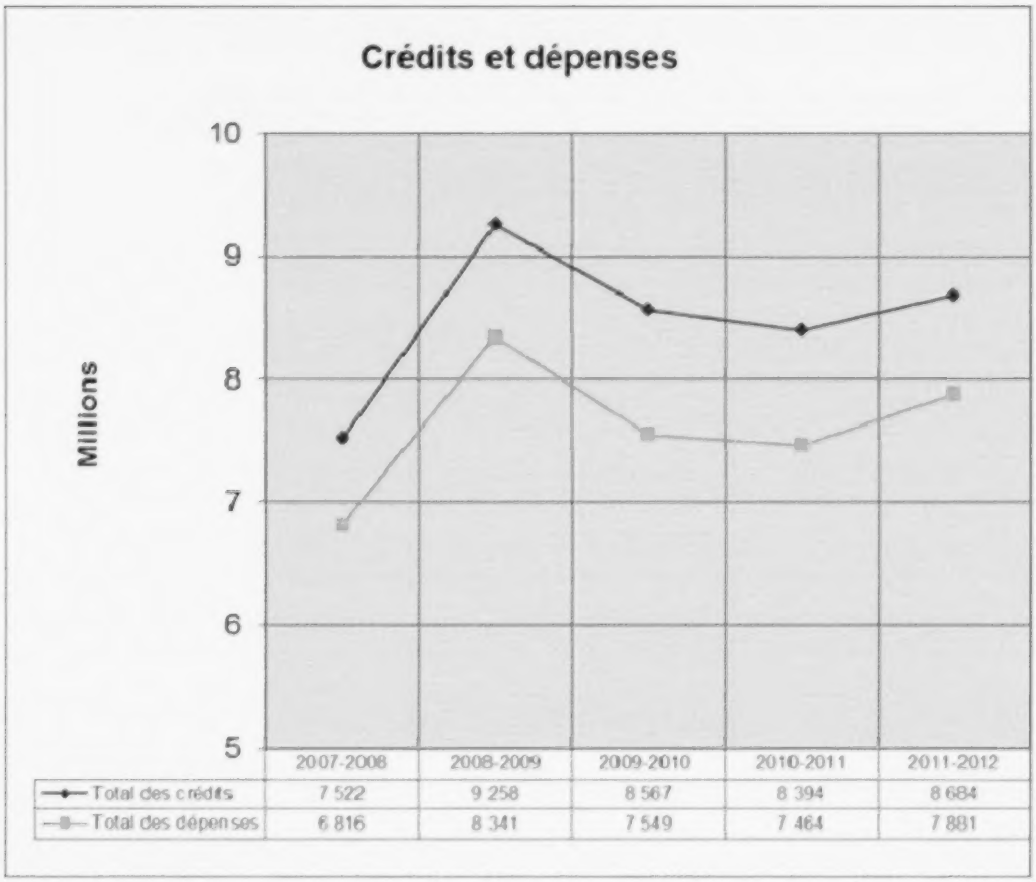
Progrès réalisés par rapport au résultat stratégique

Résultat stratégique : Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.		
Indicateurs de rendement	**Cibles**	**Rendement de 2011-2012**
Les recommandations ont été acceptées par la GRC et ont été mises en œuvre.	100 %	Le commissaire a accepté environ 88 % des conclusions défavorables de la CPP et 84 % de ses recommandations

Sommaire du rendement

Activité de programme	Dépenses réelles en 2010-2011	2011-2012 (en milliers de dollars)				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	
Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions	3 236	2 977	2 977	3 792	3 453	**Affaires sociales** Des collectivités sécuritaires et sécurisées
Services internes	4 288	2 435	2 435	4 892	4 428	
Total	**7 524**	**5 412**	**5 412**	**8 684**	**7 881**	

Profil des dépenses



	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Total des crédits	7 522	9 258	8 567	8 394	8 684
Total des dépenses	6 816	8 341	7 549	7 464	7 881

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les crédits ou dépenses réglementaires de la CPP, veuillez consulter la publication *Comptes publics du Canada* de 2012 (Volume II). La version électronique de cette publication est accessible sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada[4].

4. Comptes publics du Canada de 2012 : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html

Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Résultat stratégique

Afin de s'acquitter efficacement de son mandat, la CPP vise à atteindre le résultat stratégique suivant : **Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions**.

Activité de programme : Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues*	Autorisations totales	Dépenses réelles
2 977	3 792	3 453

Ressources humaines 2011-2012 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles	Écart
28	33	5

Rendement de 2011-2012

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat obtenu
Améliorer l'accès au processus relatif aux plaintes du public ainsi que la transparence de ce dernier.	Augmentation du pourcentage de plaintes du public que la CPP reçoit directement.	Augmentation annuelle de 5 %	La CPP a reçu 70 % des plaintes provenant directement du public.

Description de l'activité de programme

La CPP procède à l'examen des plaintes du public concernant la conduite de membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions. Quand les plaignants ne sont pas satisfaits de la gestion de leur plainte par la GRC, ils peuvent demander que la CPP examine leur dossier. Au moment d'examiner ces plaintes, la CPP peut tenir des audiences et mener des enquêtes, et elle rend compte de ses conclusions et formule des recommandations à l'intention du commissaire de la GRC et du ministre de la Sécurité publique.

Résumé du rendement et analyse de l'activité de programme

En 2011-2012, la CPP a reçu environ 70 % des plaintes provenant directement du public, la GRC ayant reçu le reste des plaintes. Le Bureau national de réception des plaintes de la CPP à Surrey (C.-B.) a traité 4 064 demandes de renseignements généraux, règlements à l'amiable et plaintes officielles contre la GRC en 2011-2012. Ce nombre inclut 1 694 plaintes, dont 178 qui ont été réglées grâce au mode alternatif de règlement des conflits, et 2 192 demandes de renseignements généraux.

La CPP a reçu 259 demandes d'examen et elle a préparé 199 rapports d'examen en 2011-2012. Le commissaire a accepté environ 88 % des conclusions défavorables de la CPP et 84 % de ses recommandations. La CPP continue de mettre l'accent sur ses normes de service internes axées sur le rendement, conformément à sa vision selon laquelle il est impératif que l'examen soit effectué en temps opportun pour qu'il soit efficace. La CPP recommande de poursuivre l'application de ce principe, comme elle l'a fait par le passé, pour que la GRC applique des normes de service à ses délais de réponse dans le but de faire en sorte que l'enquête sur la plainte et l'examen soient terminés dans un délai d'un an.

La CPP a augmenté sa capacité de sensibilisation de façon stable. La mobilisation des principaux groupes d'intervenants, comme les associations municipales, les commissions de police, les organismes provinciaux de surveillance et des groupes d'Autochtones, est essentielle pour faire en sorte que les personnes soient plus au courant de leur capacité de déposer une plainte contre la conduite d'un membre de la GRC.

La CPP a mis en œuvre un projet pilote visant à faire connaître ses activités au Yukon. Le projet a été lancé en juillet 2011, et des membres du personnel de la CPP se sont rendus régulièrement sur le territoire pour y rencontrer des intervenants, notamment des organisateurs communautaires, des membres de la GRC et des représentants territoriaux et municipaux. Un guide concernant les plaintes et les examens, de même que des dépliants présentant les activités de la CPP, a été élaboré pour le Yukon et distribué à divers organismes. Des liens ont été établis dans l'ensemble du territoire, et les activités de la CPP ont été bien reçues.

La CPP a continué de travailler en étroite collaboration avec la GRC pour cerner les tendances et les problèmes dans le but d'améliorer la qualité du système de plaintes du public et d'accroître la confiance générale envers le système. La CPP continue également de collaborer avec ses partenaires provinciaux en vue d'harmoniser les processus de surveillance de la police dans la mesure du possible et conformément aux lois pertinentes, notamment créer un « guichet unique » pour la réception des plaintes contre la police et veiller à ce que la population canadienne puisse tirer profit de l'expertise et de l'expérience de tous les organismes de surveillance de la police au pays.

Leçons retenues

Depuis plusieurs années, un certain nombre d'enquêtes indépendantes et de groupes de travail ont recommandé l'amélioration de la surveillance civile de la GRC. Le budget de 2010 annonçait la création d'un nouveau régime de surveillance. Le projet de loi C-38, qui décrivait ces changements, a été présenté au Parlement le 14 juin 2010. Le projet de loi C-38 n'a pas dépassé l'étape de la première lecture avant le déclenchement des élections fédérales de 2011. Le 20 juin 2012, le gouvernement du Canada a déposé le projet de loi C-42, dont l'objectif est de renforcer les processus de traitement des plaintes et d'examen de la GRC et d'appuyer la revitalisation des mécanismes de responsabilisation de la police.

La CPP continue d'appuyer les efforts du gouvernement en vue d'appliquer ces modifications législatives; au cours des cinq dernières années, l'objectif de la CPP a été de s'assurer qu'elle fournit le meilleur service possible au public dans le cadre législatif actuel afin d'être dans la meilleure position possible pour répondre aux attentes dans le cadre d'un nouveau mandat.

À cette fin, la CPP :

- a structuré son organisation de façon à simplifier ses processus;
- a mis en œuvre et respecté des normes de service (tout en pressant la GRC de faire de même);
- a consacré davantage de ressources à la sensibilisation;
- s'est consacrée à l'analyse des tendances (p. ex. l'utilisation de l'arme à impulsions, la police qui enquête sur la police et l'analyse des données concernant les plaintes à l'échelle nationale et par région).

La CPP croit que ces types d'initiatives encouragent la GRC à améliorer sa gestion interne des plaintes individuelles et à mettre en œuvre des politiques nationales qui, espère-t-elle, permettront une meilleure formation et, en conséquence, une réduction du nombre d'incidents de conflit avec le public.

Cela n'aurait pas été possible sans le financement provisoire fourni en plus des ressources de base de la CPP, qui a été approuvé par le gouvernement pendant les cinq dernières années.

Activité de programme : Services internes

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et à permettre à l'organisation de s'acquitter de ses autres obligations générales. Ces groupes sont les suivants : services de gestion; services des communications; services juridiques; services de gestion des ressources humaines; services de gestion des finances; services de gestion de l'information; services de la technologie de l'information; services de gestion du matériel; services de gestion des acquisitions; services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et n'incluent pas celles fournies à un programme précis.

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues*	Autorisations totales	Dépenses réelles
2 435	4 892	4 428

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles	Écart
12	24	12

Section III : Renseignements supplémentaires

Principales données financières

État condensé de la situation financière (non vérifié)
Au 31 mars 2012

(en milliers de dollars)	Variation $	2011-2012	2010-2011
Montant total net des passifs	-384	786	1 170
Montant total net des actifs financiers	-16	309	325
Montant net de la dette du ministère	-368	477	845
Montant total des actifs non financiers	422	703	281
Situation financière nette du ministère	789	226	-563

État condensé des opérations et situation financière nette du ministère (non vérifiés)
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012

(en milliers de dollars)	Variation %	2011-2012	2010-2011
Montant total des dépenses	-4	8 141	8 437
Montant total des revenus	-	-	-
Coût net des opérations avant le financement et les transferts du gouvernement	-4	8 141	8 437
Situation financière nette du ministère	349	226	-563

États financiers

Les états financiers de la CPP pour la période de référence se trouvent sur le site Web de la CPP[5].

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figure dans le *Rapport ministériel sur le rendement* de 2011-2012 est accessible sur le site Web de la Commission des plaintes du public contre la GRC[6].

- Écologisation des opérations gouvernementales

5. États financiers de la CPP : http://www.cpc-cpp.gc.ca/prr/dpr/finS-eFin1011-fra.aspx
6. Site Web de la CPP : http://www.cpc-cpp.gc.ca/index-fra.aspx

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Coordonnées de l'organisation

Par courriel

complaints@cpc-cpp.gc.ca (pour déposer une plainte)

reviews@cpc-cpp.gc.ca (pour demander un examen)

org@cpc-cpp.gc.ca (pour obtenir des renseignements généraux)

Par téléphone

Partout au Canada : 1-800-665-6878
ATS : 1-866-432-5837

Par télécopieur

604-501-4095

Par la poste

C.P. 88689
Surrey (Colombie-Britannique) V3W 0X1

Site Web

http://www.cpc-cpp.gc.ca/